

1. Objectivo

O presente documento tem como objectivo definir o esquema de acreditação para a Certificação do Serviço proporcionado pelas várias Respostas Sociais, tendo em conta os Modelos de Avaliação da Qualidade desenvolvidos pelo Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.), inserindo-se no esquema de acreditação de Organismos de Certificação de Produtos. Os Organismos de Certificação devem aplicar o presente documento com conjunto com os vários Modelos.

2. Campo de Aplicação

De acordo com o ponto 9 do DRC006, a certificação do serviço de Respostas Sociais inclui-se dentro do agrupamento [C39] Serviços de Saúde e Acção Social, e dentro deste na categoria de produtos C39.03 - Actividades de Acção Social.

Tendo por base os Modelos de Avaliação da Qualidade presentemente desenvolvidos e em desenvolvimento pelo ISS, I.P., existem actualmente 8 Respostas Sociais certificáveis pelos quais fica definido o âmbito de acreditação, nomeadamente:

- Centro de Acolhimento Temporário;
- Centro de Actividades Ocupacionais;
- Centro de Dia;
- Creche;
- Estruturas Residenciais para Idosos*
- Lar de Infância e Juventude;
- Lar Residencial;
- Serviço de Apoio Domiciliário.

* Nota 2: nova designação para Lar de Idosos

3. Entidade Regulamentar

O organismo regulador deste esquema de certificação é o ISS, I.P., a quem compete definir as especificações e requisitos de certificação.

4. Termos e definições

Para os fins do presente documento deverão ser consideradas as seguintes definições:

- Centro de Acolhimento Temporário

Resposta Social, desenvolvida em equipamento, destinada ao acolhimento urgente e temporário de crianças e jovens em perigo, de duração inferior a seis meses, com base na aplicação de medida de promoção e protecção.

- Centro de Actividades Ocupacionais

Resposta Social, desenvolvida em equipamento, destinada a desenvolver actividades para jovens e adultos com deficiência grave

- Centro de Dia

Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sócio - familiar

- Creche

Resposta Social, desenvolvida em equipamento, de natureza sócio - educativa, para acolher crianças até aos três anos de idade, durante o período diário correspondente ao impedimento dos pais ou da pessoa que tenha a sua guarda de facto, vocacionado para o apoio à criança e à família.

- Entidade

Instituição com personalidade jurídica própria de qualquer natureza que proporciona à população serviços sociais no âmbito de uma ou mais respostas sociais.

- Equipamento Social

Espaço físico onde são desenvolvidas respostas sociais/serviços, no âmbito de acção social. Por exemplo, as instalações de uma creche, de um lar e de um centro de dia.

- Estrutura Central

Local onde é planado, controlado e gerido o modelo de avaliação da qualidade, mas não necessariamente prestado o serviço da resposta social. Pressupõe-se que seja necessária a existência de mais do que 1 equipamento para se poder considerar a existência de uma estrutura central, sendo também necessária que seja evidenciada a existência de um sistema de gestão comum aos vários equipamentos sociais.

- Estrutura Prestadora de Serviço Social

Conjuntos dos meios necessários à prestação dos serviços sociais que não podem ser prestados em instalação física própria, como por exemplo um serviço de apoio domiciliário.

- Estruturas Residenciais para Idosos

Resposta Social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e /ou autonomia

- Lar de Infância e Juventude

Resposta Social, desenvolvida em equipamento, destinada ao acolhimento de crianças e jovens em situação de perigo, de duração superior a 6 meses, com base na aplicação de medida de promoção e protecção.

- Lar Residencial

Resposta Social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojar jovens e adultos com deficiência, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar.

- Modelo de Avaliação da Qualidade

Referencial normativo, adiante designado por Modelo baseado nos princípios de gestão da qualidade, onde são estabelecidos os requisitos necessários à implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais (Definição constante dos Modelos ISS, I.P.)

- Resposta Social

Conjunto de serviços, no âmbito do sistema de acção social, concretizados por uma entidade ou unidade orgânica, a partir de estabelecimentos de apoio social e que, autonomamente ou em articulação com outras áreas de intervenção, se organizam de forma a atingir objectivos previamente definidos.

- Serviço de Apoio Domiciliário.

Resposta Social, desenvolvida a partir de um equipamento, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, satisfação das necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

5. Norma de Acreditação

A certificação no âmbito deste esquema corresponde à certificação de um serviço prestado, sendo por conseguinte a acreditação efectuada de acordo com a NP EN 45011.

6. Documentos normativos

Constituem os documentos normativos deste esquema de certificação os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, disponibilizados pelo ISS em <http://www.seg-social.pt/left.asp?05.18.08.02>

7. Procedimento de Acreditação

O procedimento de acreditação aplicável encontra-se descrito no DRC001 - Regulamento Geral de Acreditação e no DRC006 - Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação, os quais são complementados pelos conteúdos do presente documento e pelos requisitos estabelecidos nos Modelos de Avaliação da Qualidade.

Para a concessão da acreditação será necessária a realização de pelo menos um testemunho presencial por Modelo e respectiva avaliação de escritório.

Deverão ser testemunhadas auditorias de concessão da certificação e, preferencialmente, auditorias de certificação para o nível de Qualificação mais exigente de cada Modelo. Caso o(s) testemunho(s) do processo concessão da acreditação sejam realizados no nível C, deve o IPAC ser notificado com a devida antecedência, previamente à realização das primeiras auditorias realizadas nos níveis B ou A, para cada Modelo de Avaliação, para a realização de eventuais acções de avaliação complementares consideradas necessárias.

Durante o ciclo de manutenção da acreditação será efectuada pelo menos um testemunho presencial por cada Modelo de Avaliação.

8. Orientações particulares

Conforme definido nos Modelos do ISS, I.P., é aplicável um ciclo de certificação de 3 anos.

Considera-se como concessão da certificação a que inclua um novo Modelo de Avaliação ou Local, carecendo de auditoria no equipamento.

Considera-se como extensão da certificação, a passagem para um nível superior de certificação ou a inclusão de serviços adicionais. A passagem para um nível superior de certificação carece de auditoria no equipamento. No caso da inclusão de serviços adicionais, o OC deve documentar e justificar a necessidade ou não da auditoria no equipamento, caso a caso.

A totalidade dos serviços prestados pela Resposta Social deve estar coberta pela certificação, desde que enquadrados dentro de cada modelo.

8.1 Análise de candidaturas

As candidaturas apresentadas aos Organismos de Certificação, no âmbito destes Modelos, devem incluir os seguintes elementos:

Dossier de Candidatura					
		Carácter	Documento	Entidade emissora	
Geral		O	Licença de Utilização	Câmara Municipal	
		O	Licença de Funcionamento (<i>se aplicável</i>) ¹	ISS, I.P.	
		O	Certificado das condições de Segurança	Serviço Nacional de Bombeiros	
		O	Certificado de conformidade (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000) - <i>se aplicável</i>	Entidade Certificadora	
		F	Regulamento Interno da Resposta Social	Instituição	
		F	Mapa de Processos	Instituição	
		F	Organigrama e funções	Instituição	
		F	Listagem de actividades subcontratadas - <i>se aplicável</i>	Instituição	
		F	Listagem de EMM's - <i>se aplicável</i>	Instituição	
		Construções até 2007	O	Certificado das condições Higiene-sanitárias	Autoridade de Saúde
		Construções após 2007	F	Certificado das condições de Higiene e Saúde Certificado de Segurança contra riscos de incêndio das instalações ou do edifício <i>DL 64/2007 obriga à emissão da Licença de Utilização pela Câmara Municipal, tendo por base, os pareceres do ISS, IP, autoridade de saúde e Serviço Nacional dos Bombeiros e Protecção Civil. Por conseguinte, equipamentos que apresentem Licença de Utilização pressupõem o cumprimento das condições de Higiene e saúde e de segurança contra riscos de incêndio das instalações ou do edifício.</i>	---
		Construções até 1997	O	Declaração que ateste a adaptação do equipamento ao nível de acessibilidades (DL 163/2006) ou enquadramento relativo ao carácter excepcional previsto no art. 10º segundo o DL 163/2006	Câmara Municipal ou ISS, I.P.
		Construções após 1997	O	Declaração de acessibilidades segundo o DL 163/2006 Ou Declaração que ateste a adaptação ao nível de acessibilidades segundo o DL 163/2006 ou enquadramento relativo ao carácter excepcional previsto no art. 10º segundo o DL 163/2006 ou Declaração de acessibilidades segundo o DL 123/97	Câmara Municipal ou ISS, I.P.
	Específico	Creche ¹	Até 1989	O	Alvará + Ofício do ISS que ateste a conformidade do funcionamento
Após 1989			O	Licença de Funcionamento (Despacho Normativo n.º 99/89)	
Estruturas Residenciais para Idosos ¹		Até 2002	O	Alvará + Ofício do ISS que ateste a conformidade do funcionamento	ISS, I.P.
		Após 2002	O	Licença de Funcionamento (Despacho Normativo n.º 12/98)	

F - Facultativo; O - Obrigatório;

Nota 1: Estabelecimentos Integrados e IPSS, com acordo de cooperação em vigor - Isentos de apresentação da Licença de Funcionamento

A não apresentação de algum dos elementos considerados obrigatórios deve ser considerado um factor impeditivo do prosseguimento da candidatura, e por conseguinte da realização da respectiva auditoria.

8.2 Requisitos para as auditorias

Na auditoria de concessão deverão ser avaliados todos os requisitos aplicáveis de cada Modelo de acordo com o nível a certificar.

O dimensionamento das auditorias de acompanhamento e de renovação deverá ter em conta o facto de em cada auditoria ter que ser auditado na totalidade o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis a cada Modelo.

As durações de seguida indicadas não contemplam a preparação da auditoria:

Nível	Equipamentos	Duração mínima por entidade e por resposta social (excepto SAD)			
		Auditoria de Concessão	Auditoria de Acompanhamento	Auditoria de Renovação	Auditoria de Extensão
C	Entidades com 1 equipamento social	1 dia	1 dia	1 dia	0,5 dia
	Entidades com vários equipamentos sociais	Sem evidência de sistema de gestão comum: 1 dia por equipamento			
Se evidenciada existência de sistema de gestão comum: - Estrutura central: 1 dia - Cada equipamento adicional: 0,5 dia					
B & A	Entidades com 1 equipamento social	1,5 dia	1,5 dia	1,5 dia	
	Entidades com vários equipamentos sociais	Sem evidência de sistema de gestão comum: 1 dia por equipamento			
Se evidenciada existência de sistema de gestão comum: - Estrutura central: 1,5 dias - Cada equipamento adicional: 0,5 dia					

Entre 1 a 5 equipamentos não é permitida amostragem. Com mais de 5 equipamentos devem ser auditados 5 + $\sqrt{\text{restantes}}$, arredondados ao número inteiro superior.
No caso do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) a duração da auditoria (min. 1 dia) deve ser determinada para que seja auditada a totalidade do(s) serviço(s) prestado(s). No caso da certificação do SAD, a entidade certificadora deve seleccionar, documentar e justificar qual a amostra representativa das equipas que deve ser auditada para fins de certificação. Em cada ciclo de certificação devem ser auditadas todas as equipas do SAD.

A duração de qualquer auditoria deve ser devidamente justificada e documentada pelo organismo de certificação.

Considera-se como extensão da certificação a auditoria realizada para passagem para um nível superior de certificação ou para a inclusão de novos serviços contemplados em cada Modelo.

Cumulativamente, durante um ciclo de certificação, deverão ser auditados presencialmente, todos os Equipamentos abrangidos pela certificação.

Para extensão da certificação devem ser consideradas as mesmas regras de amostragem acima indicadas.

Em entidades com vários Equipamentos Sociais os OC's devem avaliar as possíveis repercussões de não conformidades assinaladas, em cada equipamento, no sistema comum de gestão existente na entidade. Se aplicável, deve ser exigida e verificada a implementação de um plano de acções correctivas e/ou correcções e respectivas evidências para todas os Equipamentos/ possivelmente afectados.

Da mesma forma, se forem registadas não conformidades que afectem o cumprimento dos requisitos de certificação, não poderá ser mantida a certificação para os restantes equipamentos abrangidos pela certificação, enquanto não forem tomadas medidas adequadas para a sua resolução.

Para reduções de âmbito, suspensões e anulações deverá ser utilizado o procedimento referido nos 2 anteriores parágrafos.

8.2.1 Factores de incremento da duração das auditorias

Ao determinar a duração das auditorias os organismos de certificação devem aumentar a duração das mesmas, tendo em conta o número de utentes em cada Equipamento (ou o número de equipas no caso do Serviço do Apoio Domiciliário):

Incremento em dias	Número de utentes (equipas no caso do SAD)							
	Creche	Centro de Dia	Serviço de Apoio Domiciliário	Estruturas Residenciais para Idosos	Centro de Actividades Ocupacionais	Lar Residencial	Centro de Acolhimento Temporário	Lar de Infância e Juventude
0,5	≥ 51	≥ 46	≥ 8	≥ 91	≥ 46	≥ 37	≥ 31	≥ 31
1	≥ 102	≥ 92	≥ 16	≥ 182	≥ 92	≥ 74	≥ 62	≥ 62

8.2.2 Factores de redução da duração das auditorias

É possível uma redução máxima de 20% da duração da auditoria nos casos em que exista uma implementação integrada de vários Modelos, em Equipamentos diferentes ou não. Tal implementação integrada deve estar devidamente documentada e avaliada pelo OC, de forma que esta redução possa ser aplicada.

No caso da Entidade evidenciar cumulativamente uma certificação acreditada no âmbito da Qualidade ou Segurança Alimentar ou Higiene e Segurança², que inclua os Equipamentos no âmbito do pedido de certificação, a redução máxima da duração da auditoria poderá chegar aos 30%.

Nestas situações o OC deve solicitar e analisar o último relatório da(s) auditoria(s) efectuadas nas áreas acima indicadas, e verificar se o plano de acções apresentado e respectivas evidências de suporte são adequados para o encerramento das constatações.

Nota 2: Transitoriamente poderão ser aceites certificações não acreditadas no âmbito da Higiene e Segurança, até que o respectivo serviço de acreditação seja disponibilizado pelo IPAC.

8.3 Certificados de conformidade

O certificado e ou anexo emitidos deverão no mínimo conter a seguinte informação:

- Identificação da Entidade;
- Identificação dos Equipamentos e/ou Estruturas abrangidos pela certificação;
- Modelo de Resposta Social certificado (Creche, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, etc.);
- Nível de Certificação (A, B ou C);
- Identificação dos Serviços Prestados;

Caso existam limitações com fundamentação legal ao âmbito de certificação definido nos Modelos (ver 8.1) as mesmas devem ser claramente identificadas por cada Equipamento no certificado e ou anexo emitidos.

Esta informação deverá estar, obrigatoriamente, publicamente acessível em cada Equipamento abrangido pela certificação.

8.4 Qualificação de Auditores

Os Organismos de Certificação devem garantir que as equipas auditoras reúnem todas as competências para a avaliação do âmbito de cada Modelo de Avaliação, conforme aplicável. Assim, os organismos de certificação devem:

- Identificar as competências necessárias às equipas para a avaliação dos vários Modelos. A identificação de competências deve ser feita para cada Modelo, ao nível dos Processos identificados nos vários Critérios. Devem ser abordadas competências da Resposta Social em si, Segurança Alimentar e Higiene e Segurança, consoante aplicável para cada Modelo. Conforme referido nos Modelos, consideram-se os requisitos dos Critérios 1,2,3,5,6,7 e 8 idênticos, independentemente do tipo de Resposta Social. Poderá ser tida em conta para a qualificação nas vertentes de Segurança Alimentar e Higiene e Segurança uma qualificação prévia em outros referenciais (e.g. ISO 22000, OHSAS 18000).
- Justificar e demonstrar o cumprimento dos requisitos de competência identificados, antes da realização de auditorias;
- A qualificação de auditores deve ser efectuada tendo em conta os requisitos estabelecidos na NP EN ISO 19011;
- Deve ser salvaguardado que pelo menos 1 dos elementos da equipa auditora possui formação académica de grau superior na área das Ciências Sociais e Humanas e/ou Educação e/ou Saúde, com relevância para a actividade da Resposta Social (p. ex. Serviço Social, Educador de Infância, Gerontologia, Sociologia, Educação Social e Intervenção Comunitária);
- Deve ainda ser garantido que a equipa é conhecedora dos Modelos e legislação aplicáveis. Este conhecimento deve ser previamente garantido através de experiência profissional relevante ou através de formação específica adequada;
- A via de qualificação deverá incluir um conjunto de formação académica e/ou profissional, experiência profissional no sector e experiência na realização de auditorias. Não será aceite para fins de qualificação experiência profissional que resulte apenas da realização de auditorias e/ou prestação de consultoria.

9. Marca de certificação

Os Organismos de Certificação terão de respeitar as regras que vierem a ser definidas pelo ISS, I.P. para o uso da(s) Marca(s) de Certificação neste esquema.

10. Troca de informação

Os Organismos de Certificação deverão enviar trimestralmente ao ISS, I.P. todos os dados que este considere necessários para o devido acompanhamento deste esquema de certificação.

11. Notas Finais

Durante a fase inicial de implementação do esquema de acreditação o IPAC em articulação com ISS, I.P. avaliará a adequabilidade das práticas seguidas pelos OC's, podendo ser clarificados aspectos particulares, quando necessário. Caso se verifiquem situações não contempladas no presente documento, o Organismo de Certificação deve sempre justificar a prática seguida, a qual será avaliada pelo IPAC.

🌀 Fim do documento 🌀